

**LAPORAN HASIL KEPUASAN MAHASISWA
TAHUN 2019**

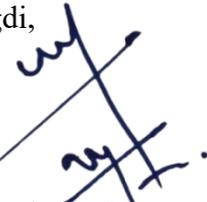


**PROGRAM STUDI BIMBINGAN DAN KONSELING
FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN
UNIVERSITAS VETERAN BANGUN NUSANTARA
2020**

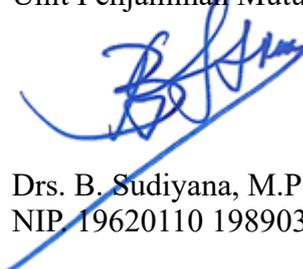
Halaman Pengesahan Laporan Kepuasan Mahasiswa Tahun 2019

Laporan Kepuasan Mahasiswa Program Studi Bimbingan dan Konseling Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Veteran Bangun Nusantara Pelaksanaan Tahun 2020 dengan sasaran mahasiswa angkatan 2016, 2017, 2018, 2019 Program Studi Bimbingan dan Konseling.

Kaprogdi,


Drs. Bambang Susanto, M.Pd.,Kons.
NIP. 19580922 198603 1 003

Sukoharjo,2020
Unit Penjaminan Mutu Internal FKIP


Drs. B. Sudiyana, M.Pd.
NIP. 19620110 198903 1 001



Mengetahui,
Dekan FKIP Univet


Drs. Toni Warsan, M.H.
NIP. 19600623 198703 1 002

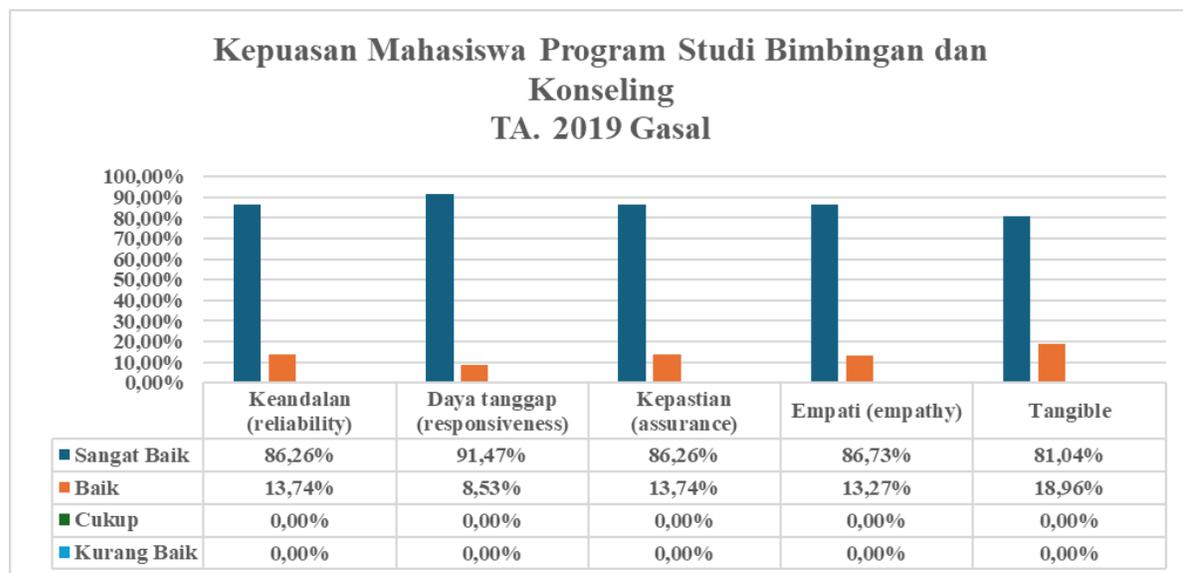
ANALISIS HASIL KEPUASAN MAHASISWA Tahun Akademik 2019/2020

Berdasarkan pada hasil olahan data google form terkait kepuasan mahasiswa pada program studi Bimbingan dan Konseling yang di jaring dari mahasiswa angkatan 2016 hingga angkatan 2019, diperoleh responden sebanyak 366 mahasiswa. Responden yang berpartisipasi menjawab 5 poin utama dalam DKPS meliputi sebaran Keandalan (reliability), Daya tanggap (responsiveness), Kepastian (assurance), Empati (empathy), dan Tangible terhadap dosen, tendik, dan sarana prasarana. Berikut disajikan hasil olah data Kepuasan mahasiswa di tahun 2019:

1. Kepuasan Mahasiswa Program Studi Bimbingan dan Konseling Semester Gasal 2019

Jumlah responden yang mengisi form kepuasan mahasiswa di semester gasal 2019/2020 yaitu: 211 Mahasiswa

Aspek	Kategori			
	Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang Baik
Keandalan (reliability)	86,26%	13,74%	0,00%	0,00%
Daya tanggap (responsiveness)	91,47%	8,53%	0,00%	0,00%
Kepastian (assurance)	86,26%	13,74%	0,00%	0,00%
Empati (empathy)	86,73%	13,27%	0,00%	0,00%
Tangible	81,04%	18,96%	0,00%	0,00%



a. Analisa Hasil

Secara umum, tingkat kepuasan mahasiswa pada semester ini menunjukkan capaian yang sangat baik di semua aspek layanan. Nilai tertinggi dicapai pada aspek daya tanggap (responsiveness) sebesar 91,47% kategori sangat baik, mencerminkan kecepatan dan kesiapan dosen serta tenaga pendidik dalam menanggapi kebutuhan mahasiswa. Aspek lain seperti keandalan, kepastian, empati, dan sarana prasarana (tangible) juga menunjukkan dominasi persepsi sangat baik, dengan seluruh aspek tidak menunjukkan penilaian di bawah kategori "baik".

a. Evaluasi

Meski secara umum sudah sangat baik, terdapat kecenderungan bahwa aspek tangible secara konsisten berada di posisi yang lebih rendah dibanding aspek layanan non-fisik lainnya. Hal ini mencerminkan perlunya peningkatan atau modernisasi fasilitas belajar, baik dari segi kenyamanan ruang, ketersediaan alat bantu pembelajaran, maupun teknologi pendukung.

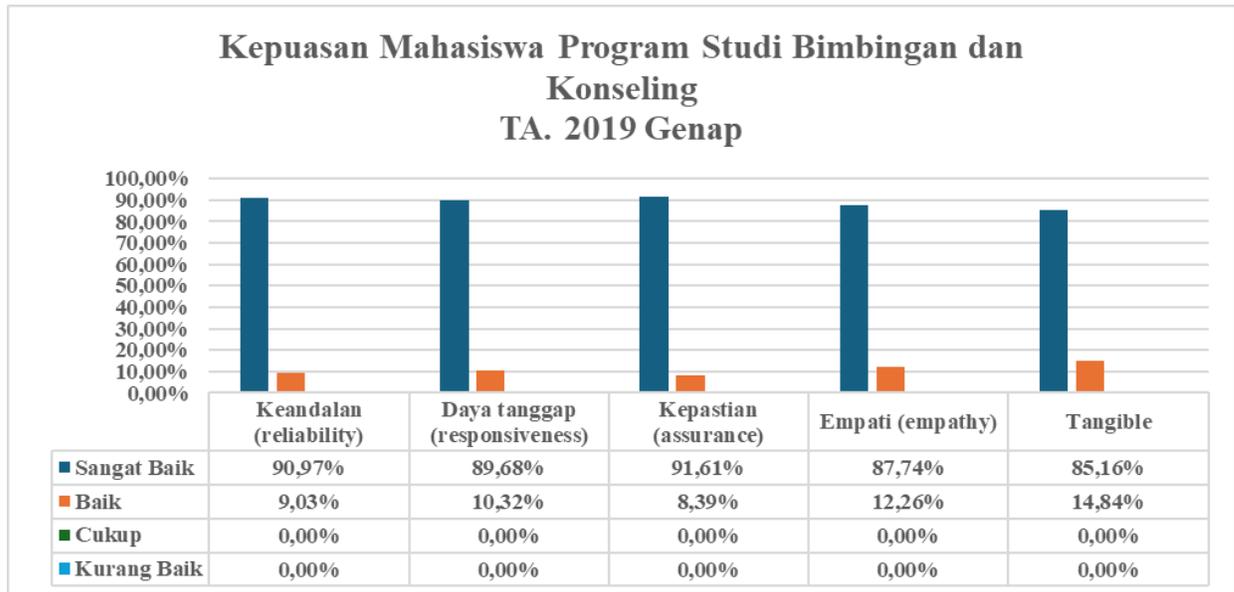
b. Tindak Lanjut

- 1) Menyusun prioritas pengadaan dan peremajaan fasilitas pembelajaran yang relevan dengan kebutuhan mahasiswa.
- 2) Memperkuat budaya pelayanan cepat tanggap melalui pelatihan layanan prima bagi tenaga pendidik dan kependidikan.
- 3) Menjadikan hasil evaluasi ini sebagai dasar dalam rapat tinjauan manajemen guna perbaikan berkelanjutan berbasis data.

2. Kepuasan Mahasiswa Program Studi Bimbingan dan Konseling Semester Genap 2019

Dalam Semester Genap 2019/2020 ini yang mengisi form kepuasan sebanyak 155 mahasiswa.

Aspek	Kategori			
	Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang Baik
Keandalan (reliability)	90,97%	9,03%	0,00%	0,00%
Daya tanggap (responsiveness)	89,68%	10,32%	0,00%	0,00%
Kepastian (assurance)	91,61%	8,39%	0,00%	0,00%
Empati (empathy)	87,74%	12,26%	0,00%	0,00%
Tangible	85,16%	14,84%	0,00%	0,00%



b. Analisa Hasil

Data menunjukkan bahwa kepuasan mahasiswa pada semester ini berada pada kategori sangat baik di seluruh aspek layanan. Capaian tertinggi terdapat pada aspek kepastian (assurance) dengan persentase 91,61% dalam kategori sangat baik, yang menunjukkan kepercayaan mahasiswa terhadap kompetensi dan integritas tenaga pengajar. Disusul dengan aspek keandalan dan daya tanggap yang masing-masing juga menunjukkan dominasi skor sangat baik. Tidak ditemukan persepsi "cukup" maupun "kurang baik" pada seluruh aspek.

c. Evaluasi

Meskipun capaian aspek fisik (tangible) tetap tergolong sangat baik, skor pada dimensi ini menunjukkan bahwa mahasiswa menilai kualitas sarana dan prasarana belum sekuat layanan berbasis interaksi. Nilai tangible yang berada di bawah aspek lain secara konsisten dari tahun ke tahun menunjukkan bahwa ada kebutuhan akan peningkatan kenyamanan dan kelengkapan fasilitas pembelajaran.

d. Tindak Lanjut

- 1) Mengalokasikan anggaran peningkatan sarana pembelajaran, termasuk ruang kelas, laboratorium, dan teknologi pembelajaran.
- 2) Memperkuat mekanisme evaluasi rutin terhadap fasilitas pembelajaran berbasis umpan balik mahasiswa.

- 3) Menjadikan hasil kepuasan mahasiswa ini sebagai dasar pengambilan keputusan strategis dalam rapat-rapat program studi dan penjaminan mutu internal.

3. Kesimpulan Survey Kepuasan Mahasiswa

Simpulan dari hasil survey kepuasan menunjukkan bahwa secara keseluruhan mahasiswa merasa puas akan pelayanan akademik yang diberikan oleh dosen dan tenaga kependidikan. Kondisi 5 aspek yang diukur menunjukkan bahwa mayoritas mendapatkan kriteria sangat baik dan baik. Dari kelima aspek yang diukur terdapat aspek yang cukup rendah dibandingkan aspek lainnya yaitu aspek tangible (penilaian mahasiswa terhadap kecukupan, aksesibilitas, kualitas sarana dan prasarana). Kondisi factual di kampus masih perlu diperbaiki jumlah ruang dengan jumlah mahasiswa. Kondisi sarana prasarana yang masih belum memudahkan mahasiswa untuk mengakses dan menggunakannya. Masih belum adanya fasilitas bagi mahasiswa disabilitas untuk bisa mengikuti perkuliahan. Hal ini menjadi bahan yang dievaluasi oleh UPPS dan PT mengingat kondisi pandemic yang mengharuskan perkuliahan secara daring dengan mengembangkan platform pembelajaran daring.